«Adaptez votre IT aux jeunes collaborateurs»

D'ici à cinq ans, une nouvelle génération arrivera dans les entreprises. Celle pour qui l'informatique passe automatiquement par les tablettes et smartphones. Ces jeunes s'informent à l'aide de tutoriels et jonglent avec les applications. ***Par Laurent Gfeller****

Durant les années 80 à 90, l'informatique est devenu accessible aux PME. En plus de l'acquisition des ordinateurs pour améliorer ses processus, il a également fallu penser à former les collaborateurs à utiliser ces nouveaux appareils. Et comme souvent, avec l'arrivée de nouvelles technologies, un fossé s'est creusé entre ceux qui adoptaient ces nouveaux outils avec aisance et ceux qui rencontraient plus de difficultés à manipuler la souris.

Aujourd'hui, avec 85% des ménages suisses (source OFS, état 2011) qui possèdent au minimum un ordinateur à la maison, la question sur les compétences informatiques de la population active ne se pose plus. Alors pourquoi les entreprises doivent-elles se préparer à l'arrivée de cette nouvelle génération? Celle qui grandit entourée d'ordinateurs et qui a besoin d'un accès permanent à Internet? Simplement parce que les jeunes personnes de 12 à 16 ans consomment l'informatique autrement. Il existe plusieurs domaines intéressants à observer, mais je vais volontairement ne mentionner que deux simples exemples issus du quotidien.

Le média favori

Commençons par les moteurs de recherche. Chez les plus jeunes, YouTube a détrôné Google comme moteur de recherche préféré. Il faut comprendre par là que ces jeunes personnes n'ont plus l'habitude de lire une information ou une instruction. Ils la visualisent. Est-ce que vos enfants ou petits-enfants ont déjà lu un manuel? Les miens m'ont rapidement fait comprendre qu'un «tuto» c'est bien mieux. Il y a même un argumentaire: «Papa, si tu n'as pas compris avec ce tuto, je t'en trouve un autre. Alors que ton mode d'emploi, il n'y en a qu'un et comme tu n'as pas l'air de tout comprendre…» Me voilà donc seul à étudier le mini-manuel de sa nouvelle Swatch Touch alors que lui trouve en trois clics une démonstration réalisée par un autre ado.

L'approche technique

Quand il s'agit de régler un problème technique, l'approche est souvent différente de la nôtre. Qui n'a pas déjà perdu plusieurs heures à connecter sa nouvelle imprimante en wifi ou alors à comprendre où l'ordinateur avait bien pu stocker un document ou une photo après un transfert? Les notions de dossiers, disque dur, système d'exploitation ou encore de connectivité ne font plus partie du vocabulaire de nos futurs jeunes collaborateurs. Cela fonctionne ou ne fonctionne pas! Et compte tenu de la pléthore d'applications disponibles, on supprime et on réinstalle simplement un autre programme qui réglera peut-être mieux le besoin. Il en va de même pour les programmes qui s'avèrent trop complexes.



«Les jeunes consomment l'informatique autrement.»

Les éditeurs de logiciels intègrent déjà ces nouveaux comportements dans leurs plans de développement. Si le Cloud Computing est un grand changement technologique, cette jeune génération de travailleurs représente une révolution comportementale qui obligera les éditeurs à simplifier les applications.

Le défi des patrons, ou des services informatiques, consistera à faire coexister deux générations représentant deux profils d'utilisateurs. Certes, ils auront tous des connaissances en informatique, mais leurs besoins en termes de support, ainsi que les attentes envers les logiciels qui leur sont proposés, ne seront assurément pas les mêmes.

En attendant des programmes qui convainquent autant le statisticien utilisateur Excel chevronné que le fils du voisin qui gère son argent de poche sur sa tablette ou échange ses supports de cours avec sa copine via son smartphone, observez! Amusez-vous à scruter leurs habitudes, leurs réflexes et échangez vos idées et points de vue avec eux. Car c'est peut-être bien eux qui détiennent la clé du succès pour une intégration harmonieuse de ces changements dans nos entreprises sans pour autant bouleverser les traditions et les convictions.

* **Laurent Gfeller** est le responsable pour la Suisse romande d'ABACUS Research SA.

Photo: DR